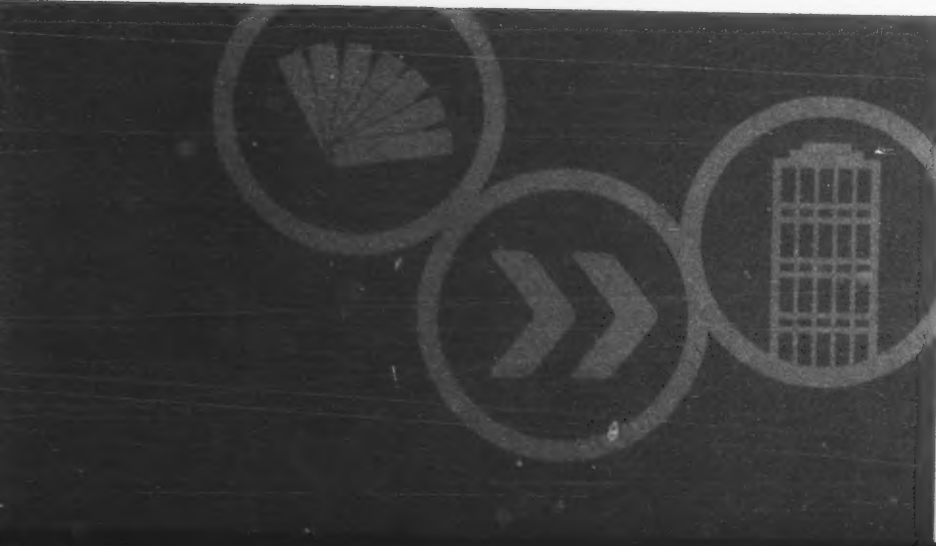
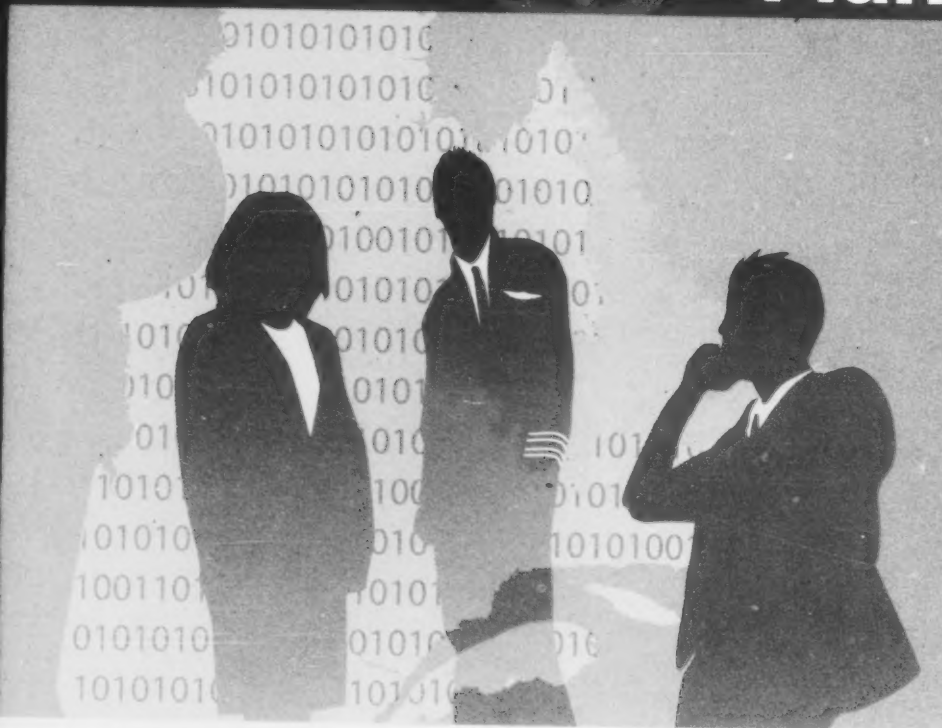


Ministère des
Services gouvernementaux

Plan stratégique

2008-2011



Québec 

Le contenu de cette publication a été rédigé
par le ministère des Services gouvernementaux.

On peut obtenir de l'information complémentaire
sur le ministère des Services gouvernementaux
en s'adressant à la Direction des affaires publiques
et des communications, au 418 643-8383,
ou encore en consultant son site Web,
à l'adresse suivante : www.msg.gouv.qc.ca.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009

ISBN : 978-2-550-56204-7 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-56205-4 (PDF)

ISSN : 1920-2075 (version imprimée)

ISSN : 1920-2083 (PDF)

© Gouvernement du Québec – 2009



BIOGAZ
ÉNERGIE

Papier 100 % postconsommation, certifié Eco-Logo, Procédé sans chlore,
FSC Recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.



Recyclé

Contribue à l'utilisation responsable
des ressources forestières
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-005735
© 1996 Forest Stewardship Council

Mot de la ministre

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,


J'ai le plaisir de déposer à l'Assemblée nationale le plan stratégique 2008-2011 du ministère des Services gouvernementaux. Ce plan expose la mission, la vision, les valeurs, le contexte et les choix stratégiques regroupant les enjeux, les orientations, les axes d'intervention ainsi que les objectifs et les indicateurs que le ministère s'est donnés pour cette période.

En outre, le plan stratégique 2008-2011 établit la contribution du ministère aux priorités gouvernementales en matière de modernisation de l'État. Il compte y parvenir par une utilisation accrue et efficiente des technologies de l'information, de même que par une gouvernance renouvelée des ressources informationnelles et de déploiement du gouvernement en ligne. Cette approche vise à offrir des services simplifiés et sécuritaires aux citoyens et aux entreprises.

Ce plan tient également compte de la responsabilité du ministère d'offrir des services aériens adaptés à des situations d'urgence, et ce, sur l'ensemble du territoire québécois.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre des Services gouvernementaux,



Dominique Vien



Préambule

La ministre des Services gouvernementaux a pour mission de développer un ensemble de moyens en vue d'offrir aux citoyens et aux entreprises ainsi qu'aux ministères et aux organismes gouvernementaux un accès simplifié à des services de qualité sur tout le territoire du Québec. La ministre doit également viser une utilisation optimale des possibilités des technologies de l'information et des communications dans la prestation des services.

La ministre dispose de l'appui du ministère, de Services Québec, du Centre de services partagés du Québec et de la Société immobilière du Québec.

Au regard de l'utilisation des technologies de l'information et du développement du gouvernement en ligne, le ministère, le Centre de services partagés du Québec et Services Québec travaillent de concert. Le ministère élabore des orientations et administre un système de financement pour les projets liés au gouvernement en ligne. Le Centre de services partagés du Québec met en place les infrastructures technologiques nécessaires. Services Québec assure la gestion du portail gouvernemental de services par lequel les citoyens et les entreprises peuvent avoir un accès simplifié à des services publics.

La Société immobilière du Québec et le Service aérien gouvernemental ont reçu les mandats de, respectivement, gérer les immeubles à bureaux du gouvernement et gérer une flotte d'aéronefs.

Les services offerts par le ministère, le Centre de services partagés du Québec et la Société immobilière du Québec s'adressent à une clientèle principalement composée des ministères et des organismes gouvernementaux. Services Québec est l'organisme du portefeuille qui offre des services directement aux citoyens et aux entreprises.



Introduction

Le plan stratégique 2008-2011 établit la contribution du ministère des Services gouvernementaux aux priorités gouvernementales en matière de modernisation de l'État.

Cette contribution se fait notamment par une utilisation accrue et efficiente des ressources informationnelles¹, en raison de leur rôle stratégique dans la modernisation de l'administration publique appelée à offrir à la population un accès simplifié et sécuritaire à des services de qualité.

La mise en place du gouvernement en ligne exige une gouvernance forte afin d'assurer la cohérence des décisions ainsi qu'une planification de l'encadrement des ressources informationnelles à l'échelle gouvernementale.

À cette fin, le gouvernement a confié à la sous-ministre des Services gouvernementaux la fonction de dirigeante principale de l'information pour assurer la coordination et la gouvernance d'ensemble des ressources informationnelles au sein de l'administration publique et accélérer le développement de prestations électroniques de services à la population.

Par ailleurs, le plan stratégique 2008-2011 prévoit la consolidation des services aériens gouvernementaux de transport sanitaire, de lutte contre les incendies de forêt, de surveillance du territoire et de transport des équipes ministérielles dans l'exercice de leurs fonctions.

Le plan stratégique 2008-2011 s'inscrit en conséquence comme l'engagement du ministère à tout mettre en œuvre pour mener à bien cette approche sur la gouvernance des ressources informationnelles, le déploiement du gouvernement en ligne et l'organisation des services aériens. Il tient également compte des autres priorités gouvernementales que sont, parmi d'autres, la saine gestion des ressources et le développement durable.

¹ Une ressource informationnelle peut être une ressource humaine, matérielle ou financière directement affectée à la gestion, à l'acquisition, au développement, à l'entretien, à l'exploitation, à l'accès, à l'utilisation, à la protection, à la conservation et à la destruction des éléments d'information. Une ressource peut donc être une personne, une infrastructure, une application ou une donnée.

Plan stratégique

1 MISSION

Le ministère a pour mission de mettre en place une gouvernance commune des ressources informationnelles et d'offrir des services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire québécois.

D'une part, le ministère des Services gouvernementaux élabore et propose au gouvernement des orientations et des politiques destinées à faire évoluer la prestation des services pour en faciliter l'accès aux citoyens². Il assure le développement, l'implantation et le déploiement du gouvernement en ligne, de même que la promotion et la mise en œuvre de toute mesure favorisant l'adaptation à cette fin des services publics.

Le ministère coordonne également la mise en œuvre des politiques et des orientations gouvernementales en matière de ressources informationnelles et en assure le suivi. Il élabore et propose une stratégie globale de gestion des ressources informationnelles ainsi que des politiques, des cadres de gestion et des standards. Cette approche assure une utilisation optimale des technologies de l'information dans un environnement sécuritaire.

D'autre part, le Service aérien gouvernemental, qui est une unité du ministère, exploite une flotte diversifiée d'aéronefs pour assurer, en collaboration avec ses partenaires, une réponse adéquate lors de situations d'urgence ou nécessitant des services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire québécois.

Une gouvernance commune des ressources informationnelles

Les technologies de l'information se développent à un rythme accéléré. Pour y faire face, le gouvernement privilégie une approche basée sur la gestion rigoureuse et transparente du développement des ressources informationnelles au sein de l'administration publique ainsi que sur la coordination des actions relatives à cette gestion.

En vertu de cette approche, la dirigeante principale de l'information développe une vision gouvernementale et des orientations stratégiques qui guideront les choix technologiques des ministères et des organismes gouvernementaux, au regard de la transformation des services et de la modernisation de l'État.

De plus, cette approche prévoit la mise en place de mécanismes pour établir une concertation avec les ministères et les organismes, ainsi qu'avec l'ensemble des partenaires, plus particulièrement Services Québec et le Centre de services partagés du Québec.

² Dans le présent document, le terme « citoyens » renvoie à la fois à la population et aux entreprises.



Cette façon de faire devrait susciter une dynamique nouvelle au sein de l'administration publique en permettant que les ressources informationnelles soutiennent les ministères et les organismes et que la mise en commun de solutions applicatives soit efficiente pour l'ensemble de l'administration publique.

Des services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire québécois

Le Service aérien gouvernemental met une flotte d'aéronefs à la disposition de ses partenaires pour effectuer des évacuations aéromédicales et offrir un service de vols sanitaires programmés³, pour lutter contre les incendies de forêt, pour assurer une surveillance aérienne du territoire ou pour transporter des équipes ministérielles, et ce, sur l'ensemble du territoire du Québec.

2 VISION

Être le leader gouvernemental de la performance et de l'innovation en ressources informationnelles

Le ministère des Services gouvernementaux compte assurer un leadership à l'échelle gouvernementale pour développer, en concertation avec les ministères et les organismes, un ensemble de moyens en vue d'offrir aux citoyens un accès simplifié à des services de qualité sur tout le territoire du Québec.

Offrir des services aériens répondant aux situations d'urgence et aux besoins gouvernementaux

Le Service aérien gouvernemental, en collaboration avec ses partenaires publics, entend axer ses interventions sur des missions spécialisées ou lors de situations d'urgence. Le secteur privé sera mis à contribution pour le service de vols sanitaires programmés et le transport des équipes ministérielles⁴.

³ Le service de vols sanitaires programmés s'adresse aux patients dont l'état de santé ne nécessite pas de soins médicaux intensifs en vol.

⁴ Pour offrir ce service, le Service aérien gouvernemental peut utiliser ses aéronefs ou recourir aux services de l'entreprise privée.

3 VALEURS

Le ministère des Services gouvernementaux adhère aux valeurs de l'administration publique québécoise : la compétence, l'intégrité, la loyauté, le respect et l'impartialité.

De plus, le ministère entend favoriser l'engagement et la mobilisation de son personnel à *mieux faire ensemble*, c'est-à-dire à travailler de concert avec le personnel des ministères et des organismes gouvernementaux.

4 CONTEXTE

Dans l'esprit de la modernisation de l'État, le ministère des Services gouvernementaux s'est employé avec ses partenaires, Services Québec et le Centre de services partagés du Québec, à améliorer les services offerts aux citoyens par une utilisation accrue et optimale des possibilités offertes par les technologies de l'information et des communications.

Cette transformation de la prestation de services visant à développer le gouvernement en ligne et, en conséquence, à simplifier l'accès aux services publics pour les citoyens est bien amorcée. À titre d'exemples, le Service québécois de changement d'adresse permet à un citoyen de signifier un tel changement à six ministères et organismes en une seule démarche par Internet, alors que le Régime québécois d'assurance parentale offre aux parents la possibilité de remplir leur demande de prestations en ligne sans l'intervention d'un agent.

L'intérêt grandissant des citoyens pour les services électroniques incite l'administration publique à poursuivre le développement de projets porteurs et à mettre en place des infrastructures nécessitant d'importants investissements. Toutefois, il y a lieu d'être vigilant et d'optimiser ces engagements financiers en misant sur le partage du savoir et la mise en commun de solutions gagnantes au sein de l'administration publique. Par ailleurs, des efforts doivent être consentis afin que se poursuive l'appropriation de l'information et des services en ligne par les citoyens.

Plusieurs des opérations du Service aérien gouvernemental se déroulent dans un contexte d'urgence, tant en ce qui concerne les évacuations aéromédicales que la lutte contre les incendies de forêt ou la surveillance du territoire. Il a également pour responsabilité de mettre à la disposition des équipes ministérielles les services de transport aérien nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.



5 ENJEUX

Dans ses choix stratégiques, le ministère des Services gouvernementaux tient compte du partage des responsabilités. En ce qui concerne les ressources informationnelles gouvernementales, il agit en collaboration avec Services Québec et le Centre de services partagés du Québec, de même qu'avec les ministères et les autres organismes. Avec leur collaboration, le ministère se donne pour défi d'améliorer la performance et la capacité d'innover de l'État et de voir à une utilisation optimale des ressources informationnelles. En ce qui a trait au Service aérien gouvernemental, le ministère oriente ses activités en fonction des besoins spécifiques de ses partenaires et de sa clientèle.

Enjeu : L'amélioration de la performance et de la capacité d'innover de l'État

Orientation 1	Implanter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles
Axe d'intervention	Le soutien à la transformation des services et à la modernisation de l'État
Objectif 1	Mettre en place des outils de gestion des ressources informationnelles
Indicateur	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'outils de gestion fournis aux ministères et aux organismes⁵
Orientation 2	Maintenir un environnement sécuritaire pour les services en ligne et l'information gouvernementale
Axe d'intervention	La sécurité de l'information gouvernementale
Objectif 2	Inspirer un sentiment de confiance en maintenant un environnement sécuritaire
Indicateur	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de modalités mises en place⁶

5 Il peut s'agir d'une orientation, d'une directive, d'une norme, d'un standard ou d'un composant. Conformément à la loi constitutive du ministère, plusieurs de ces outils sont élaborés par ce dernier et proposés au Conseil du trésor pour adoption.

6 Il peut s'agir d'une directive, d'un plan d'action, d'une activité de formation ou de sensibilisation, notamment une campagne annuelle.

5 ENJEUX

Dans ses choix stratégiques, le ministère des Services gouvernementaux tient compte du partage des responsabilités. En ce qui concerne les ressources informationnelles gouvernementales, il agit en collaboration avec Services Québec et le Centre de services partagés du Québec, de même qu'avec les ministères et les autres organismes. Avec leur collaboration, le ministère se donne pour défi d'améliorer la performance et la capacité d'innover de l'État et de voir à une utilisation optimale des ressources informationnelles. En ce qui a trait au Service aérien gouvernemental, le ministère oriente ses activités en fonction des besoins spécifiques de ses partenaires et de sa clientèle.

Enjeu : L'amélioration de la performance et de la capacité d'innover de l'État

Orientation 1	Implanter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles
----------------------	--

Axe d'intervention	Le soutien à la transformation des services et à la modernisation de l'État
---------------------------	--

Objectif 1	Mettre en place des outils de gestion des ressources informationnelles
-------------------	---

Indicateur	<ul style="list-style-type: none">• Nombre d'outils de gestion fournis aux ministères et aux organismes⁵
-------------------	---

Orientation 2	Maintenir un environnement sécuritaire pour les services en ligne et l'information gouvernementale
----------------------	---

Axe d'intervention	La sécurité de l'information gouvernementale
---------------------------	---

Objectif 2	Inspirer un sentiment de confiance en maintenant un environnement sécuritaire
-------------------	--

Indicateur	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de modalités mises en place⁶
-------------------	--

⁵ Il peut s'agir d'une orientation, d'une directive, d'une norme, d'un standard ou d'un composant. Conformément à la loi constitutive du ministère, plusieurs de ces outils sont élaborés par ce dernier et proposés au Conseil du trésor pour adoption.

⁶ Il peut s'agir d'une directive, d'un plan d'action, d'une activité de formation ou de sensibilisation, notamment une campagne annuelle.

Plan stratégique

Le ministère désire jouer pleinement un rôle de premier plan dans l'amélioration de la performance et de la capacité d'innover de l'État. Il entend y arriver en implantant un modèle de gouvernance adapté qui permettra de définir les orientations et de guider les choix et les investissements technologiques, en plus de veiller à la sécurité de l'information gouvernementale et au soutien à la transformation des services.

Le ministère élaborera une vision de la contribution des ressources informationnelles à la modernisation de l'État et à la transformation des services. Il mettra en œuvre des stratégies inspirées des meilleures pratiques qui feront évoluer le gouvernement en ligne. Ces éléments constitueront un levier permettant d'orienter l'action gouvernementale et d'assurer sa cohérence, de façon à faciliter la relation entre l'État et les citoyens. Ils permettront également d'accroître la performance de l'État en optimisant les investissements en ressources informationnelles.

Selon les besoins, le ministère élaborera des standards qui instaureront des règles communes d'utilisation des technologies de l'information.

Le maintien d'un environnement sécuritaire est nécessaire pour que les citoyens utilisent les services gouvernementaux en ligne. Les mesures mises en place pour assurer la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels sont des activités prépondérantes pour le développement des affaires électroniques et du gouvernement en ligne.

À cet égard, le ministère coordonne la mise en place du service gouvernemental d'authentification, clicSÉCUR, qui permet aux citoyens d'utiliser un seul identifiant pour accéder, en toute sécurité, aux services en ligne de plusieurs ministères et organismes.

Enfin, il appuie, annuellement, une campagne de sensibilisation auprès du grand public sur la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels. La première campagne s'est déroulée en juin 2007 sur le thème Sur Internet, protéger son identité... c'est essentiel. Compte tenu de l'importance de cet enjeu, une seconde campagne a eu lieu en octobre 2008 et a porté sur les pratiques sécuritaires à adopter sur Internet.



Plan stratégique

Enjeu : L'utilisation optimale des ressources informationnelles

Orientation 3

Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles

Axe d'intervention

La concertation entre les ministères, les organismes et les partenaires

Objectif 3.1

Accompagner les ministères et les organismes dans leur démarche de développement de projets en ressources informationnelles

Indicateurs

- Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement (par type d'activité)⁷
- Nombre d'avis et d'observations émis par la dirigeante principale de l'information
- Taux de satisfaction des ministères et des organismes sur l'accompagnement effectué

Objectif 3.2

Favoriser le partage des initiatives⁸ des ministères et des organismes liées au gouvernement en ligne

Indicateurs

- Nombre d'initiatives partagées
- Nombre d'activités réalisées (promotion, information, sensibilisation)

Axe d'intervention

L'adhésion aux projets stratégiques

Objectif 3.3

Susciter l'adhésion des ministères et des organismes à des fonctions génériques⁹ favorisant une utilisation optimale des ressources informationnelles

Indicateur

- Nombre de ministères et d'organismes ayant adhéré à des fonctions génériques

7 L'accompagnement peut se faire dans les domaines de la sécurité de l'information, de l'architecture et de la normalisation, ou au niveau du choix des investissements et de l'arrimage à des services communs.

8 Une initiative se définit par un service électronique, une infrastructure technologique ou un projet de développement en ressources informationnelles.

9 Il peut s'agir, par exemple, d'un service d'authentification gouvernemental (clicSEQR), d'une application permettant le repérage d'information (moteur de recherche) ou d'une interface personnalisée pour les citoyens (Dossier citoyen).

Plan stratégique

Enjeu : L'utilisation optimale des ressources informationnelles

Orientation 3

Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles

Axe d'intervention

La concertation entre les ministères, les organismes et les partenaires

Objectif 3.1

Accompagner les ministères et les organismes dans leur démarche de développement de projets en ressources informationnelles

Indicateurs

- Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement (par type d'activité)⁷
- Nombre d'avis et d'observations émis par la dirigeante principale de l'information
- Taux de satisfaction des ministères et des organismes sur l'accompagnement effectué

Objectif 3.2

Favoriser le partage des initiatives⁸ des ministères et des organismes liées au gouvernement en ligne

Indicateurs

- Nombre d'initiatives partagées
- Nombre d'activités réalisées (promotion, information, sensibilisation)

Axe d'intervention

L'adhésion aux projets stratégiques

Objectif 3.3

Susciter l'adhésion des ministères et des organismes à des fonctions génériques⁹ favorisant une utilisation optimale des ressources informationnelles

Indicateur

- Nombre de ministères et d'organismes ayant adhéré à des fonctions génériques

⁷ L'accompagnement peut se faire dans les domaines de la sécurité de l'information, de l'architecture et de la normalisation, ou au niveau du choix des investissements et de l'arrimage à des services communs.

⁸ Une initiative se définit par un service électronique, une infrastructure technologique ou un projet de développement en ressources informationnelles.

⁹ Il peut s'agir, par exemple, d'un service d'authentification gouvernemental (clicSÉCUR), d'une application permettant le repérage d'information (moteur de recherche) ou d'une interface personnalisée pour les citoyens (Dossier citoyen).

Plan stratégique

La constitution d'une offre de services intégrée pour les citoyens nécessite la collaboration interministérielle, et même intergouvernementale. En vue de veiller à ce que le développement de différents projets en ressources informationnelles dans l'administration publique s'effectue de façon cohérente, le ministère joue un rôle d'accompagnateur auprès des ministères et des organismes.

En vertu de sa loi constitutive, le ministère des Services gouvernementaux donne son avis au Conseil du trésor sur toute question relative aux ressources informationnelles. La nomination, par le Conseil des ministres, de la dirigeante principale de l'information a précisé la façon de présenter ces avis. En effet, certains projets de développement en ressources informationnelles, qui doivent être soumis au Conseil du trésor par un ministère ou un organisme, sont accompagnés des observations de la dirigeante principale de l'information. Il s'agit de projets dont le coût dépasse 1 M\$ ou qui comportent, notamment, des travaux liés au développement d'un site Internet destiné à répondre aux besoins des citoyens.

Le partage des infrastructures, des ressources et des expériences pour le développement de projets du gouvernement en ligne exige la concertation et la coordination à l'échelle du gouvernement. Le défi est important pour le ministère qui a décidé de réunir tous les acteurs et partenaires gouvernementaux dans un but commun : travailler de concert pour partager l'expertise et les investissements en ressources informationnelles. À cette fin, le ministère a mis sur pied des tables de concertation gouvernementales réunissant les dirigeants principaux de l'information sectoriels. La dirigeante principale de l'information peut s'appuyer sur les travaux de ces tables de concertation pour sa prise de décision ainsi que pour favoriser la mise en œuvre des grands projets en lien avec la modernisation de l'État.

Cette nouvelle dynamique permet de créer une synergie gouvernementale et de réutiliser des initiatives gagnantes en vue d'optimiser les investissements gouvernementaux en ressources informationnelles.

Plan stratégique

Enjeu : Un appui tangible au gouvernement en ligne

Orientation 4

Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne

Axe d'intervention

L'Administration électronique

Objectif 4.1

Accompagner les ministères et les organismes dans leurs projets liés au déploiement du gouvernement en ligne

Indicateurs

- Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement
- Nombre de projets soumis et retenus

Axe d'intervention

La société de l'information

Objectif 4.2

Soutenir financièrement la réalisation de projets structurants et la poursuite d'initiatives en lien avec l'appropriation des technologies de l'information

Indicateurs

- Nombre de projets ou d'initiatives financés
- Résultats du soutien financier sur le passage à une société de l'information

La poursuite du déploiement du gouvernement en ligne est l'une des priorités gouvernementales. Cette volonté a été réaffirmée dans le Discours sur le budget 2008-2009 et a été soulignée lors de l'assermentation de la ministre des Services gouvernementaux en décembre 2008. À cet égard, certains projets bénéficient de l'appui financier de la Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne. Afin d'accroître cet appui et d'accélérer le déploiement du gouvernement en ligne, notamment l'Administration électronique et le passage à la société de l'information, le gouvernement a annoncé une restructuration en trois volets de cet outil financier. Le ministère en assume la responsabilité et la gestion.

Enjeu : Un appui tangible au gouvernement en ligne

Orientation 4

Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne

Axe d'intervention

L'Administration électronique

Objectif 4.1

Accompagner les ministères et les organismes dans leurs projets liés au déploiement du gouvernement en ligne

Indicateurs

- Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement
- Nombre de projets soumis et retenus

Axe d'intervention

La société de l'information

Objectif 4.2

Soutenir financièrement la réalisation de projets structurants et la poursuite d'initiatives en lien avec l'appropriation des technologies de l'information

Indicateurs

- Nombre de projets ou d'initiatives financés
- Résultats du soutien financier sur le passage à une société de l'information

La poursuite du déploiement du gouvernement en ligne est l'une des priorités gouvernementales. Cette volonté a été réaffirmée dans le Discours sur le budget 2008-2009 et a été soulignée lors de l'assermentation de la ministre des Services gouvernementaux en décembre 2008. À cet égard, certains projets bénéficient de l'appui financier de la Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne. Afin d'accroître cet appui et d'accélérer le déploiement du gouvernement en ligne, notamment l'Administration électronique et le passage à la société de l'information, le gouvernement a annoncé une restructuration en trois volets de cet outil financier. Le ministère en assume la responsabilité et la gestion.

Plan stratégique

Le premier volet consiste en la reconduction de la provision visant, par exemple, les investissements initiaux et l'amortissement afférent nécessaires au développement des initiatives à l'égard du déploiement de l'Administration électronique ou pour des projets porteurs et réutilisables.

Le deuxième volet assure un financement afin de poursuivre la mise en œuvre des investissements engagés et d'assurer le financement couvrant la phase de transition des projets.

Le troisième volet fournit un appui financier pour encourager la réalisation de projets structurants et la poursuite d'initiatives favorisant le passage de la population du Québec vers une société de l'information. Ce troisième volet s'adresse aux organismes sans but lucratif, aux centres et aux groupes de recherche qui contribuent à faciliter l'accès des citoyens à l'Administration électronique, à l'information que l'État détient sur eux et aux technologies de l'information dans les principaux champs d'activité de l'État. Ce troisième volet se divise en trois parties :

- la première partie concerne des projets qui visent à favoriser l'utilisation et l'appropriation des technologies de l'information par toute la population ;
- la deuxième partie vise le soutien aux organismes communautaires qui sont actifs dans le déploiement de la société de l'information au Québec ;
- la troisième partie concerne des projets de recherche appliquée qui favorisent l'émergence de savoirs sur la société de l'information et son déploiement sur le territoire du Québec.

Plan stratégique

Enjeu : L'adaptation des services aériens gouvernementaux en fonction des créneaux de services spécialisés ou urgents

Orientation 5

Optimiser la qualité et le fonctionnement des services aériens gouvernementaux

Axe d'intervention

Les services offerts et les relations avec les partenaires et les usagers

Objectif 5.1

Évaluer les opportunités de participation du secteur privé tout en conservant la gouvernance des opérations

Indicateur

- Nombre d'opportunités évaluées et appliquées

Objectif 5.2

Collaborer, avec les partenaires concernés, à la révision de la stratégie québécoise de lutte contre les incendies de forêt

Indicateur

- Nombre de jours-personnes consacrés à la réalisation de l'étude et à la mise en place de la nouvelle stratégie

Objectif 5.3

Évaluer, avec les partenaires concernés, les besoins en matière de surveillance aérienne du territoire

Indicateur

- Taux de progression du travail d'évaluation et solutions retenues

Axe d'intervention

Les équipements et les modalités d'opération

Objectif 5.4

Moderniser les équipements et optimiser les processus

Indicateurs

- Taux de progression du remplacement de l'avion-hôpital Challenger CL-601
- Nombre de processus internes analysés et optimisés

Plan stratégique

Enjeu : L'adaptation des services aériens gouvernementaux en fonction des créneaux de services spécialisés ou urgents

Orientation 5

Optimiser la qualité et le fonctionnement des services aériens gouvernementaux

Axe d'intervention

Les services offerts et les relations avec les partenaires et les usagers

Objectif 5.1

Évaluer les opportunités de participation du secteur privé tout en conservant la gouvernance des opérations

Indicateur

- Nombre d'opportunités évaluées et appliquées

Objectif 5.2

Collaborer, avec les partenaires concernés, à la révision de la stratégie québécoise de lutte contre les incendies de forêt

Indicateur

- Nombre de jours-personnes consacrés à la réalisation de l'étude et à la mise en place de la nouvelle stratégie

Objectif 5.3

Évaluer, avec les partenaires concernés, les besoins en matière de surveillance aérienne du territoire

Indicateur

- Taux de progression du travail d'évaluation et solutions retenues

Axe d'intervention

Les équipements et les modalités d'opération

Objectif 5.4

Moderniser les équipements et optimiser les processus

Indicateurs

- Taux de progression du remplacement de l'avion-hôpital Challenger CL-601
- Nombre de processus internes analysés et optimisés

Plan stratégique

Les prochaines années seront déterminantes pour les opérations du Service aérien gouvernemental, notamment pour donner suite à la réflexion sur l'optimisation des services. Dorénavant, le Service aérien gouvernemental compte recentrer son action sur les missions civiles d'urgence. Ainsi, le secteur privé prendra la relève pour tous les vols pouvant être planifiés, comme le transport aérien vers un centre hospitalier pour les patients ne nécessitant pas de soins en vol.

La modernisation des équipements servant aux évacuations aéromédicales, par le remplacement de l'avion-hôpital et par la mise en place d'un service d'avion-ambulance, améliorera les services à la population du Service aérien gouvernemental et du ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce projet implique, notamment, l'achat de deux appareils et leur aménagement en configuration médicale ainsi que la formation des techniciens et des pilotes.

Le Service aérien gouvernemental collaborera avec ses partenaires, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune ainsi que la Société de protection des forêts contre le feu, pour revoir la stratégie québécoise de lutte contre les incendies de forêt. En misant sur sa vaste expérience et son savoir-faire dans ce domaine d'intervention, le Service aérien gouvernemental entend accentuer son offre de services à d'autres gouvernements lorsque ses appareils ne sont pas requis au Québec. Pour l'instant, San Diego et Los Angeles sont les endroits où le Service aérien gouvernemental offre des services aux États-Unis.

Finalement, le Service aérien gouvernemental est à compléter l'évaluation des besoins en matière de surveillance aérienne du territoire dans le but de mettre en place de nouvelles modalités opérationnelles, en collaboration avec la Sûreté du Québec.



Enjeu : La modernisation des pratiques de gestion

Orientation 6

Poursuivre la mise en place d'une culture de la performance organisationnelle

Axe d'intervention

La gestion des ressources humaines

Objectif 6.1

Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du ministère au sein de l'organisation

Indicateur

- Nombre d'activités de communication réalisées pour mobiliser le personnel

Objectif 6.2

Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel

Indicateurs

- Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre réalisé et mis à jour
- 2,5 % de la masse salariale consacrés au développement des compétences
- Taux de rétention du personnel équivalant à celui de la fonction publique québécoise

La transformation organisationnelle se fait dans un contexte de vieillissement des effectifs de la fonction publique et de la rareté des ressources spécialisées disponibles sur le marché du travail. Le domaine des technologies de l'information et celui de l'aviation connaissent une diminution du nombre de diplômés. Actuellement, le secteur public est en forte concurrence avec le secteur privé pour le recrutement de candidats et la rétention du personnel.

En matière de ressources informationnelles, le ministère des Services gouvernementaux agit comme conseiller à l'échelle de l'administration publique. Pour assumer pleinement cette responsabilité, il lui incombe d'être constamment à l'affût des développements en ce qui a trait aux compétences requises.

Afin de répondre aux avancées des technologies de l'information, il doit mettre en place les mécanismes visant à consolider sa position stratégique sur le plan gouvernemental, notamment en matière de planification prévisionnelle de la main-d'œuvre en ressources informationnelles et de détermination des compétences requises.

Plan stratégique

Enjeu : La modernisation des pratiques de gestion

Orientation 6

Poursuivre la mise en place d'une culture de la performance organisationnelle

Axe d'intervention

La gestion des ressources humaines

Objectif 6.1

Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du ministère au sein de l'organisation

Indicateur

- Nombre d'activités de communication réalisées pour mobiliser le personnel

Objectif 6.2

Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel

Indicateurs

- Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre réalisé et mis à jour
- 2,5 % de la masse salariale consacrés au développement des compétences
- Taux de rétention du personnel équivalant à celui de la fonction publique québécoise

La transformation organisationnelle se fait dans un contexte de vieillissement des effectifs de la fonction publique et de la rareté des ressources spécialisées disponibles sur le marché du travail. Le domaine des technologies de l'information et celui de l'aviation connaissent une diminution du nombre de diplômés. Actuellement, le secteur public est en forte concurrence avec le secteur privé pour le recrutement de candidats et la rétention du personnel.

En matière de ressources informationnelles, le ministère des Services gouvernementaux agit comme conseiller à l'échelle de l'administration publique. Pour assumer pleinement cette responsabilité, il lui incombe d'être constamment à l'affût des développements en ce qui a trait aux compétences requises.

Afin de répondre aux avancées des technologies de l'information, il doit mettre en place les mécanismes visant à consolider sa position stratégique sur le plan gouvernemental, notamment en matière de planification prévisionnelle de la main-d'œuvre en ressources informationnelles et de détermination des compétences requises.

Plan stratégique

À cette fin, il veillera à collaborer avec le Centre de services partagés du Québec pour le développement des compétences du personnel de la fonction publique en ressources informationnelles.

De son côté, le Service aérien gouvernemental s'assurera de développer des mécanismes de fidélisation ou d'attraction qui lui permettront de maintenir sa capacité organisationnelle.

Le ministère entend mettre en place des activités pour développer un sentiment d'appartenance chez le personnel et assurer la relève par, notamment, le développement et le transfert des connaissances et de l'expertise.

Il désire également susciter la mobilisation et l'adhésion de son personnel autour des orientations et des objectifs prévus dans le plan stratégique. Pour ce faire, il entend faciliter la mise en place de pratiques de gestion visant l'engagement du personnel et l'amélioration de la performance de l'organisation. Dans ce but, il réalisera à l'interne des activités de communication.

6 CONTRIBUTION AUX PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES

Une saine gestion des ressources

La modernisation entraîne la modification des façons de faire afin de bonifier les services aux citoyens tout en améliorant son efficience. Pour y arriver, le gouvernement a misé sur les nouvelles possibilités offertes par les technologies de l'information.

Pouvoir disposer d'un personnel qualifié possédant les compétences adéquates constitue un facteur de succès déterminant dans la mise en place de l'Administration électronique. Par conséquent, le Secrétariat du Conseil du trésor s'est vu confier la responsabilité de réaliser, en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux et le Centre de services partagés du Québec, une étude en planification de main-d'œuvre dans le secteur des ressources informationnelles.

Dans ce contexte, le ministère doit mettre en place des mécanismes permettant d'évaluer les compétences des ressources humaines dans ce secteur. Pour ce faire, le ministère définira les profils de compétence et autres expertises requises. Les travaux seront effectués en étroite collaboration avec le Centre de services partagés du Québec qui assumera le transfert des connaissances et le développement des compétences.



Un gouvernement écoresponsable

Le ministère des Services gouvernementaux, en collaboration avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, a amorcé une réflexion visant à harmoniser et à rendre plus efficaces les actions de l'administration publique en ce qui concerne le développement durable. Cette démarche s'inscrit dans la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, adoptée par le gouvernement du Québec en décembre 2007.

La réflexion du ministère vise à encadrer la planification et la mise en œuvre d'actions appréciables dans cinq domaines où tous les ministères et les organismes agissent en matière de développement durable :

- les biens et les services ;
- les technologies de l'information ;
- les immeubles destinés à l'exercice des activités publiques ;
- les transports et les déplacements des employés de l'État ;
- les projets de construction.

7 CONCLUSION

Par son plan stratégique 2008-2011, le ministère des Services gouvernementaux entend contribuer à la mise en œuvre des orientations gouvernementales et à la modernisation de l'État. Sur la base des engagements contenus dans le plan, il s'appliquera à orienter son action afin d'atteindre les objectifs qui y sont fixés. Par la suite, conformément à la Loi sur l'administration publique, il rendra compte annuellement, dans ses rapports annuels de gestion, des résultats obtenus.

Plan stratégique

2008-2011

Tableau
synthèse



Planification stratégique 2008-2011 — Tableau synthèse

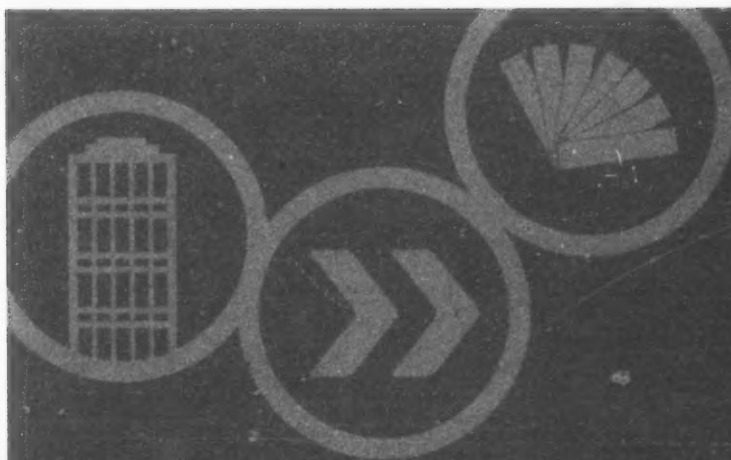
Mission	<ul style="list-style-type: none"> • Une gouvernance commune des ressources informationnelles • Des services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire québécois 		Vision	<ul style="list-style-type: none"> • Être le leader gouvernemental de la performance et de l'innovation en ressources informationnelles • Offrir des services aériens répondant aux situations d'urgence et aux besoins gouvernementaux 	
Enjeux	L'amélioration de la performance et de la capacité d'innover de l'État	L'utilisation optimale des ressources informationnelles	Un appui tangible au gouvernement en ligne	L'adaptation des services aériens gouvernementaux en fonction des créneaux de services spécialisés ou urgents	La modernisation des pratiques de gestion
Orientations	1 Planter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles	3 Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles	4 Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne	5 Optimiser la qualité et le fonctionnement des services aériens gouvernementaux	6 Poursuivre la mise en place d'une culture de la performance organisationnelle
Axes d'intervention, objectifs et indicateurs	<p>Le soutien à la transformation des services et à la modernisation de l'État</p> <p>1.1 Mettre en place des outils de gestion des ressources informationnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'outils de gestion fournis aux ministères et aux organismes <p>2 Maintenir un environnement sécuritaire pour les services en ligne et l'information gouvernementale</p> <p>La sécurité de l'information gouvernementale</p> <p>2.1 Inspirer un sentiment de confiance en maintenant un environnement sécuritaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de modalités mises en place 	<p>La concertation entre les ministères, les organismes et les partenaires</p> <p>3.1 Accompagner les ministères et les organismes dans leur démarche de développement de projets en ressources informationnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement (par type d'activité) • Nombre d'avis et d'observations émis par la dirigeante principale de l'information • Taux de satisfaction des ministères et des organismes sur l'accompagnement effectué <p>3.2 Favoriser le partage des initiatives des ministères et des organismes liées au gouvernement en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'initiatives partagées • Nombre d'activités réalisées (promotion, information, sensibilisation) <p>L'adhésion aux projets stratégiques</p> <p>3.3 Susciter l'adhésion des ministères et des organismes à des fonctions génériques favorisant une utilisation optimale des ressources informationnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de ministères et d'organismes ayant adhéré à des fonctions génériques 	<p>L'Administration électronique</p> <p>4.1 Accompagner les ministères et les organismes dans leurs projets liés au déploiement du gouvernement en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement • Nombre de projets soumis et retenus <p>La société de l'information</p> <p>4.2 Soutenir financièrement la réalisation de projets structurants et la poursuite d'initiatives en lien avec l'appropriation des technologies de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de projets ou d'initiatives financés • Résultats du soutien financier sur le passage à une société de l'information 	<p>Les services offerts et les relations avec les partenaires et les usagers</p> <p>5.1 Évaluer les opportunités de participation du secteur privé tout en conservant la gouvernance des opérations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'opportunités évaluées et appliquées <p>5.2 Collaborer, avec les partenaires concernés, à la révision de la stratégie québécoise de lutte contre les incendies de forêt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de jours-personnes consacrés à la réalisation de l'étude et à la mise en place de la nouvelle stratégie <p>5.3 Évaluer, avec les partenaires concernés, les besoins en matière de surveillance aérienne du territoire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de progression du travail d'évaluation et solutions retenues <p>Les équipements et les modalités d'opération</p> <p>5.4 Moderniser les équipements et optimiser les processus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de progression du remplacement de l'avion-hôpital Challenger CL-601 • Nombre de processus internes analysés et optimisés 	<p>La gestion des ressources humaines</p> <p>6.1 Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du ministère au sein de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'activités de communication réalisées pour mobiliser le personnel <p>6.2 Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre réalisé et mis à jour • 2,5 % de la masse salariale consacrés au développement des compétences • Taux de rétention du personnel équivalant à celui de la fonction publique québécoise

Planification stratégique 2008-2011 — Tableau synthèse

Mission	• Une gouvernance commune des ressources informationnelles • Des services aériens spécialisés sur l'ensemble du territoire québécois			Vision	• Être le leader gouvernemental de la performance et de l'innovation en ressources informationnelles • Offrir des services aériens répondant aux situations d'urgence et aux besoins gouvernementaux	
Enjeux	L'amélioration de la performance et de la capacité d'innover de l'État	L'utilisation optimale des ressources informationnelles	Un appui tangible au gouvernement en ligne	L'adaptation des services aériens gouvernementaux en fonction des créneaux de services spécialisés ou urgents	La modernisation des pratiques de gestion	
Orientations	1 Implanter un modèle de gouvernance des ressources informationnelles	3 Assurer la cohérence, l'efficacité et l'efficience des actions dans le domaine des ressources informationnelles	4 Favoriser le déploiement du gouvernement en ligne	5 Optimiser la qualité et le fonctionnement des services aériens gouvernementaux	6 Poursuivre la mise en place d'une culture de la performance organisationnelle	
Axes d'intervention, objectifs et indicateurs	Le soutien à la transformation des services et à la modernisation de l'État	La concertation entre les ministères, les organismes et les partenaires	L'Administration électronique	Les services offerts et les relations avec les partenaires et les usagers	La gestion des ressources humaines	
	1.1 Mettre en place des outils de gestion des ressources informationnelles	3.1 Accompagner les ministères et les organismes dans leur démarche de développement de projets en ressources informationnelles	4.1 Accompagner les ministères et les organismes dans leurs projets liés au déploiement du gouvernement en ligne	5.1 Évaluer les opportunités de participation du secteur privé tout en conservant la gouvernance des opérations	6.1 Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du ministère au sein de l'organisation	
	• Nombre d'outils de gestion fournis aux ministères et aux organismes	• Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement (par type d'activité)	• Nombre de ministères et d'organismes ayant bénéficié d'un accompagnement	• Nombre d'opportunités évaluées et appliquées	• Nombre d'activités de communication réalisées pour mobiliser le personnel	
	2 Maintenir un environnement sécuritaire pour les services en ligne et l'information gouvernementale	• Nombre d'avis et d'observations émis par la dirigeante principale de l'information	La société de l'information	5.2 Collaborer, avec les partenaires concernés, à la révision de la stratégie québécoise de lutte contre les incendies de forêt	6.2 Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel	
	La sécurité de l'information gouvernementale	• Taux de satisfaction des ministères et des organismes sur l'accompagnement effectué	4.2 Soutenir financièrement la réalisation de projets structurants et la poursuite d'initiatives en lien avec l'appropriation des technologies de l'information	• Nombre de jours-personnes consacrés à la réalisation de l'étude et à la mise en place de la nouvelle stratégie	• Plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre réalisé et mis à jour	
	2.1 Inspirer un sentiment de confiance en maintenant un environnement sécuritaire	3.2 Favoriser le partage des initiatives des ministères et des organismes liées au gouvernement en ligne	• Nombre de projets ou d'initiatives financés	5.3 Évaluer, avec les partenaires concernés, les besoins en matière de surveillance aérienne du territoire	• 2,5 % de la masse salariale consacrés au développement des compétences	
	• Nombre de modalités mises en place	• Nombre d'initiatives partagées	• Résultats du soutien financier sur le passage à une société de l'information	• Taux de progression du travail d'évaluation et solutions retenues	• Taux de rétention du personnel équivalant à celui de la fonction publique québécoise	
		• Nombre d'activités réalisées (promotion, information, sensibilisation)		Les équipements et les modalités d'opération		
		L'adhésion aux projets stratégiques		5.4 Moderniser les équipements et optimiser les processus		
		3.3 Susciter l'adhésion des ministères et des organismes à des fonctions génériques favorisant une utilisation optimale des ressources informationnelles		• Taux de progression du remplacement de l'avion-hôpital Challenger CL-601		
		• Nombre de ministères et d'organismes ayant adhéré à des fonctions génériques		• Nombre de processus internes analysés et optimisés		







Services
gouvernementaux
Québec 